

カスタマーハラスメント防止指針

（目的）

第1条 当社は、すべての従業員が安全かつ安心して働ける環境を確保するため、顧客等からの著しい迷惑行為（カスタマーハラスメント、以下「カスハラ」という）に対する基本方針を定め、これを防止するための取り組みを推進する。

（定義）

第2条 本指針において「カスハラ」とは、顧客等からのクレーム・言動のうち、要求内容の妥当性に照らして当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであり、就業環境を害するものをいう。

- （1）要求の妥当性にかかわらず不当な手段・態様の例
 - 身体的な攻撃（暴行、傷害）
 - 精神的な攻撃（脅迫、中傷、暴言、侮辱）
 - 威圧的な言動、土下座の要求、拘束行為（長時間の居座り、執拗な電話）
- （2）要求内容が妥当性を欠く場合の例（禁止される行為）
 - 商品やサービスに瑕疵がないにもかかわらず、不当な金銭補償の要求
 - 社会通念上過剰なサービス提供の要求
- （3）顧客等とは、顧客、取引先、利用者など、社外すべての関係者をいう。

（基本方針・従業員の姿勢）

第3条 当社は、取引先に対して、カスハラを行わない。

- 2. 従業員は、カスハラを受けた場合、またはカスハラに該当するおそれがある言動に遭遇した場合、毅然とした態度で対応し、速やかに上司等へ報告する。

（相談窓口）

第4条 カスハラに関する相談・苦情の窓口はコンプライアンスの社内相談窓口に設置する。

- 2. カスハラが発生した場合、またはそのおそれがある場合、組織として対応し、被害を受けた従業員のメンタルヘルスケアおよび安全確保を最優先に行う。
- 3. 悪質な事案に対しては、警察や弁護士と連携し、厳正に対処する。